

Министерство науки и высшего образования РФ
Иркутский национальный исследовательский технический университет

Факультет среднего профессионального образования
Машиностроительный колледж

Т.В. Данилова

МДК 03.02 КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И
ПОСТАВЩИКАМИ ПО ВОПРОСАМ СЕРВИСА АВТОТРАНСПОРТНЫХ
СРЕДСТВ

Методические указания
по выполнению практических и самостоятельных работ

Издательство
Иркутского национального исследовательского технического
университета
2025 г.

Рекомендовано к изданию Учебно-методической комиссией факультета среднего профессионального образования.

Автор

Преподаватель машиностроительного колледжа факультета среднего-профессионального образования ФГБОУ ВО «ИРНИТУ» Т.В. Данилова

Данилова Т.В. МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств : метод. указания по выполнению практических и самостоятельных работ.-Иркутск : Изд-во ИРНИТУ, 2025- 38 с.

Соответствуют требованиям ФГОС СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Предназначены для студентов Машиностроительного колледжа, изучающих междисциплинарный курс «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» в рамках подготовки специалистов среднего звена.

Введение

Цель методических указаний – обеспечение учебного процесса по междисциплинарному курсу «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств», общее количество часов на практические и самостоятельные работы составляет 45 часов (практические работы 36 часов, самостоятельные работы 9 часов).

Перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов

Основная литература:

1. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177859>
2. Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: учеб. пособие - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 272 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-491-5.-Текст:электронный.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/982135>
3. Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru/>
4. Оформление технологической документации. URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>
5. ЕСКД и ГОСТы. URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>
6. Системы документации. URL: <http://www.i-mash.ru/sm/sistemy-dokumentacii/edinaja-sistema-tekhnologicheskoi-dokumentacii>
7. ЕСТД. URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>

Дополнительная литература

8. Трудовой кодекс РФ. Действующие редакции.
9. Гражданский кодекс РФ. Действующие редакции.
10. Налоговый кодекс РФ. Действующие редакции.
11. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы. Действующие редакции.
12. Нормы расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте. Действующие редакции.
13. Нормы эксплуатационного пробега шин на автомобильном транспорте. Действующие редакции.
14. Нормы затрат на техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Действующие редакции.
15. Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений». Действующие редакции.
16. ГОСТ 3.1102-2011 Единая система технологической документации (ЕСТД)
17. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств" с изменениями и дополнениями от 23.01.2007 г., 31.01.2017 г.
18. Приказ Минтруда России от 09.12.2020 N 871н "Об утверждении Правил по охране труда на автомобильном транспорте" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2020 N 61561)
19. Тарифно-квалификационные справочники. Действующие редакции.
20. Профессиональный стандарт: 31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля. Действующая редакция.

Общие критерии оценки:

Оценка	Требования к знаниям
«отлично» 5	студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности. Задача решена верно.
«хорошо» 4	студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа. Задача решена верно.
«удовлетворительно» 3	студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен. Задача решена верно, допустимы ошибки в расчётах.
«неудовлетворительно» 2	студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки. При оценивании письменных работ учитывается грамотность оформления. Не может быть оценена высоким баллом работа, в которой имеются орфографические и пунктуационные, стилистические ошибки. Практическая задача не решена.

Таблица – Перечень практических и самостоятельных работ

№	Тема	Вид, номер и название работы	Коды общих и профессиональных компетенций	Количество часов
Семестр 7				
1	Тема 2.1 Культура делового общения	Практическая работа №1 «Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	4
2	Тема 2.1 Культура делового общения	Практическая работа №2 «Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	4
3	Тема 2.1 Культура делового общения	СРС №1 Проработка лекционного материала по теме «Культура делового общения».	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	4
4	Тема 2.2 Основы коммуникации	Практическая работа №3 «Составление	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-	4

	с потребителями	предполагаемой базы потребителей АТС»	3.3	
5	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Практическая работа №4 «Создание карточки потребителя»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	4
6	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Практическая работа №5 «Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	4
7	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Практическая работа №6 «Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	4
8	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Практическая работа №7 «Составления бланка анкеты потребителя»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
9	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	Практическая работа №8 «Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	4
10	Тема 2.2 Основы коммуникации с потребителями	СРС №2 Проработка лекционного материала по теме «Основы коммуникации с потребителями»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	5
11	Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Практическая работа №9 «Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	4
12	Тема 2.3 Основы коммуникации с поставщиками	Практическая работа №10 «Создание прайса на услуги автосервиса»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2

Практическая работа №1

«Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Закрепить теоретические знания о компонентах вербальной и невербальной коммуникации.
2. Сформировать практические навыки эффективного общения с клиентами автосервиса в различных ситуациях.

3. Научиться распознавать невербальные сигналы клиентов и адекватно на них реагировать.
4. Отработать техники снижения эмоционального напряжения в конфликтных ситуациях.

Часть 1. Теоретическая

Задание 1. «Ключевые компоненты коммуникации»

Ответьте на вопросы:

1. Дайте определение вербальной коммуникации. Перечислите 3 ключевых принципа эффективной вербальной коммуникации в автосервисе.
 - *Пример ответа: Использование понятной для клиента терминологии, активное слушание, позитивный язык (не "сломано", а "требуется внимания").*
2. Дайте определение невербальной коммуникации. Перечислите не менее 5 каналов невербального общения и их значение в диалоге с клиентом.
 - *Пример ответа: Поза (открытая/закрытая), жесты (указательные, приветственные), мимика (улыбка, нахмуренные брови), контакт глазами, интонация и тембр голоса, дистанция (личная зона).*
3. Почему для специалиста автосервиса важно контролировать как вербальные, так и невербальные сигналы при общении с потребителем?

Часть 2. Практическая. Работа в парах

Сценарий 1: «Первичный прием клиента и диагностика»

- **Роль А: Клиент.** Вы приехали в сервис с проблемой: "Слышу странный стук в передней подвеске при езде по неровной дороге". Вы немного взволнованы, так как недавно уже делали ремонт в другом месте. Ваша невербалика: скрещенные руки, беспокойный взгляд, суетливые движения.
- **Роль Б: Приемщик / Мастер-консультант.** Ваша задача: грамотно провести прием автомобиля, выяснить все детали проблемы, продемонстрировать профессионализм и участие.

Задание для пары:

1. Разыграйте диалог продолжительностью 5-7 минут.
2. **Приемщик (Б)** должен:
 - Использовать открытые и уточняющие вопросы ("Расскажите, пожалуйста, подробнее, при каких условиях возникает стук?", "Вы не могли бы показать это на тест-драйве?").
 - Применить технику активного слушания (кивки, "я вас понимаю", перефразирование: "Итак, вы говорите, что стук появляется именно на кочках?").
 - Контролировать свою невербалику: открытая поза, контакт глазами, спокойный и уверенный тон голоса.
 - Оформить бланк заказ-наряда, зафиксировав жалобу клиента.
3. **Клиент (А)** после окончания диалога дает обратную связь: насколько он чувствовал себя услышанным, что в поведении приемщика его успокоило, а что, возможно, насторожило.

Сценарий 2: «Информирование о дополнительных работах и согласование стоимости»

- **Роль А: Клиент.** Вы приехали за заменой масла. Вы не разбираетесь в технических деталях, ваш главный приоритет — надежность и разумная цена. Вы напряжены из-за возможных неожиданных трат.
- **Роль Б: Мастер-консультант.** По результатам диагностики вы обнаружили, что помимо замены масла, требуется срочная замена тормозных колодок и очистка топливной системы. Стоимость ремонта выросла в 3 раза.

Задание для пары:

1. Разыграйте диалог продолжительностью 5-7 минут.
2. **Консультант (Б)** должен:
 - Четко и понятно донести информацию о необходимости дополнительных работ, объяснив последствия бездействия ("Без замены колодок увеличится тормозной путь, что небезопасно").
 - Использовать визуализацию (показать изношенные детали, демонстрация по каталогу).
 - Предложить варианты (оригинальные/аналогичные запчасти).
 - Сохранять спокойствие и дружелюбие, даже если клиент проявляет недовольство.
3. **Клиент (А)** должен продемонстрировать первоначальное сопротивление и задавать вопросы о цене и необходимости работ. После диалога дать обратную связь: было ли объяснение понятным, чувствовали ли вы давление или, наоборот, заботу.

Сценарий 3: «Работа с возражениями и конфликтной ситуацией»

- **Роль А: Клиент.** Вы забираете автомобиль после ремонта двигателя, но проблема (по вашему мнению) не устранена полностью. Вы раздражены, говорите на повышенных тонах, используете обвинения ("Я заплатил столько денег, а вы ничего не починили!").
- **Роль Б: Мастер-приемщик.** Вы уверены, что работа была выполнена качественно. Ваша задача — снять напряжение и конструктивно решить проблему.

Задание для пары:

1. Разыграйте диалог продолжительностью 5-7 минут.
2. **Приемщик (Б)** должен:
 - Дать клиенту выговориться, не перебивая.
 - Использовать технику "Я-сообщений" вместо "Вы-сообщений" (Не "Вы неправильно эксплуатируете машину!", а "Я понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе разберемся в ситуации").
 - Проявить эмпатию ("Я понимаю, как это неприятно").
 - Предложить конкретный план действий ("Давайте я прямо сейчас подключу диагностический сканер и мы вместе посмотрим на параметры" или "Предлагаю бесплатно провести дополнительную проверку").
 - Контролировать свою невербалику: не скрещивать руки, не смотреть свысока, дышать ровно.
3. **Клиент (А)** после диалога оценивает, удалось ли приемщику его успокоить и вызвать доверие.

Часть 3. Анализ и выводы

Задание для каждого студента:

На основе участия в ролевых играх ответьте письменно:

1. Опишите самый сложный момент в вашей роли (независимо от того, кем вы были – клиентом или сотрудником). Почему он был сложным?
2. Как невербальное поведение вашего партнера влияло на ход диалога? Приведите 1-2 конкретных примера.
3. Сформулируйте 3 личных вывода для себя: какие приемы общения вы будете использовать в будущей профессиональной деятельности, а какие, наоборот, постараетесь исключить?

Практическая работа №2

«Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Освоить алгоритм профессионального взаимодействия с клиентом на этапе приемки автомобиля.
2. Сформировать навыки сбора точной информации о неисправности с помощью вербальных и невербальных техник.
3. Научиться грамотно оформлять первичную документацию (заказ-наряд) в присутствии клиента.
4. Отработать приемы информирования клиента о планируемых работах и согласования их стоимости.

Часть 1. Инструктаж и анализ

Задание 1.1. «Идеальный алгоритм приемки»

Расположите этапы приемки автомобиля в правильной последовательности и дайте краткое пояснение по 1-2 ключевых действия на каждом этапе:

- Сбор информации о проблеме (жалоба клиента)
- Визуальный осмотр автомобиля (вместе с клиентом)
- Приветствие и установление контакта
- Документальное оформление (заполнение заказ-наряда)
- Согласование объема работ, сроков и стоимости
- Предварительная диагностика (при необходимости)
- Передача автомобиля на ремонт/прощание

Правильная последовательность: 3 -> 1 -> 2 -> 6 -> 5 -> 4 -> 7.

Задание 1.2. «Ключевые фразы приемщика»

Составьте таблицу, заполнив правую колонку. Какие профессиональные фразы должен использовать приемщик на каждом этапе?

Этап приемки	Пример профессиональной фразы
Приветствие	«Здравствуйте! Меня зовут [Имя]. Рад вас видеть. Чем могу помочь?»
Уточнение проблемы	«Опишите, пожалуйста, подробнее, при каких условиях проявляется эта проблема?»
Осмотр автомобиля	«Давайте вместе осмотрим ваш автомобиль. Не могли бы вы показать, где именно слышен шум?»
Согласование стоимости	«На основании осмотра, для решения вашей проблемы потребуется [перечень работ]. Предварительная стоимость составит [сумма]. Вы согласны?»
Информирование	«Мы свяжемся с вами, если в процессе работ обнаружатся дополнительные неисправности, требующие согласования.»

Часть 2. Практическая отработка в ролевых играх

Общие правила для всех сценариев:

- Работа в парах («Клиент» и «Приемщик»).
- Время на один диалог: 7-10 минут.
- **Задача приемщика:** заполнить бланк заказ-наряда по итогам беседы, получив согласие клиента на работы.
- **Задача клиента:** после диалога дать краткую обратную связь (2-3 предложения): что понравилось, что вызвало доверие или, наоборот, сомнение.

Сценарий 1: «Плановое техническое обслуживание»

- **Роль Клиента:** Вы владелец нового автомобиля (до 3 лет). Приехали на плановое ТО по регламенту. Вы не разбираетесь в технических деталях, но хотите, чтобы все было сделано качественно и по правилам. Вы спокойны и доброжелательны.

- **Роль Приемщика:** Ваша задача — оформить заявку на ТО, предложить дополнительные регламентные работы (например, замена воздушного фильтра, если он грязный), согласовать стоимость и сроки. Проявите компетентность и заботу о автомобиле.

Ключевые точки для приемщика:

- Сверка с регламентом ТО.
- Предложение и аргументация дополнительных необходимых работ.
- Четкое озвучивание сроков и стоимости.

Сценарий 2: «Нечеткая диагностическая проблема»

- **Роль Клиента:** Вы приехали с жалобой: «Слышу какой-то посторонний звук где-то сзади при поворотах». Вы не можете точно описать звук (скрип, стук, хруст). Вы слегка раздражены, так как звук мешает комфортной езде.

- **Роль Приемщика:** Ваша задача — с помощью наводящих вопросов максимально сузить круг возможных причин. Уточните тип звука, условия его появления, давность. Предложите план диагностики. Ваша речь должна быть уверенной, чтобы успокоить клиента.

Ключевые точки для приемщика:

- Использование открытых и закрытых вопросов.
- Предложение проведения предварительной диагностики (возможно, с выездом с клиентом).
- Четкое разъяснение, что точную причину и стоимость можно назвать только после углубленной диагностики.

Сценарий 3: «Срочный ремонт + ограниченный бюджет»

- **Роль Клиента:** У вас автомобиль старше 7 лет. Загорелась лампочка проверки двигателя. Вам нужен срочный ремонт, но бюджет очень ограничен. Вы нервничаете и просите сделать «по-быстрому и подешевле».

- **Роль Приемщика:** Ваша задача — проявить эмпатию, но донести до клиента важность качественной диагностики. Предложите поэтапный ремонт: сначала диагностика для выявления причины, затем устранение самой критичной неисправности в рамках его бюджета. Избегайте давить на стоимость.

Ключевые точки для приемщика:

- Объяснение важности диагностики для экономии средств в долгосрочной перспективе.
- Предложение приоритизации ремонтных работ (что критично для безопасности, а что можно отложить).
- Использование фраз, снижающих напряжение («Я понимаю вашу ситуацию», «Давайте найдем оптимальное решение»).

Часть 3. Анализ и самооценка

Задание 3.1. Анализ выполненной работы

Ответьте на вопросы по итогам участия в ролевых играх:

1. **В роли Приемщика:** Опишите самый сложный аспект во взаимодействии с «клиентом» (например, нечеткая формулировка проблемы, возражения по цене, эмоциональное состояние клиента). Как вы с этим справились?

2. **В роли Клиента:** Какой из «приемщиков» (включая вашего напарника) вызвал у вас наибольшее доверие и почему? Опишите его вербальное и невербальное поведение.

3. **Работа с документом:** Насколько полно и четко вам удалось заполнить графу «Жалоба клиента/Объем работ» в заказ-наряде? Хватит ли этой информации мастеру для начала работы?

Задание 3.2. Формирование профессионального кредо

Сформулируйте 3 собственных правила эффективного общения с клиентом на приемке, которые вы будете применять в своей будущей работе.

- *Пример:*
 - *1. Всегда начинать с активного слушания, дать клиенту выговориться.*
 - *2. Все технические моменты объяснять простым, понятным языком, без излишней терминологии.*
 - *3. Всегда осматривать автомобиль вместе с клиентом — это повышает доверие и исключает дальнейшие споры о внешних повреждениях.*

Самостоятельная работа студентов №1
Проработка лекционного материала по теме
«Культура делового общения»

Количество часов на выполнение:- 4 часа

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания в культуре делового общения.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
2. Составить перечень тезисов.
3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.

Форма контроля: фронтальный опрос.

Практическая работа №3
«Составление предполагаемой базы потребителей АТС»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Освоить принципы сегментации потребителей услуг автосервиса.
2. Научиться определять профиль и потребности каждого сегмента клиентов.
3. Сформировать навыки планирования и структурирования клиентской базы для эффективной маркетинговой и сервисной работы.
4. Разработать план коммуникаций для различных групп целевой аудитории.

Часть 1. Аналитическая: Сегментация потребителей

Задание 1.1. «Карта сегментов»

Автосервис не может работать одинаково эффективно для всех. Необходимо разделить потенциальных клиентов на группы (сегменты). Заполните таблицу, описав не менее трех ключевых сегментов.

Сегмент клиентов	Краткое описание (портрет)	Ключевые потребности и ожидания от сервиса	Примерный % от общего потока клиентов

Сегмент клиентов	Краткое описание (портрет)	Ключевые потребности и ожидания от сервиса	Примерный % от общего потока клиентов
1. "Владельцы личных автомобилей (эконом-класс)"	Владельцы подержанных или недорогих новых авто (например, Kia Rio, Lada Vesta). Бюджет ограничен.	Надежность ремонта, низкая цена, прозрачная смета, скорость выполнения простых работ (замена масла, колодок).	~50%
2. "Владельцы премиальных автомобилей"	Владельцы новых или современных авто бизнес- и премиум-класса (BMW, Mercedes, Audi). Ценят статус.	Качество и гарантия на работы, использование оригинальных запчастей, сервис "под ключ", комфортная зона ожидания, детализация.	~20%
3. "Корпоративные клиенты (автопарки)"	Компании, имеющие несколько служебных автомобилей (логистика, такси, продажи).	Оптовые скидки, четкое планирование ремонтов (минимальный простой), полная документальная отчетность, выездной сервис.	~20%
4. [Предложите свой сегмент]	<i>Например: "Владельцы коммерческого транспорта (микроавтобусы, грузовики)"</i>	<i>Прочность и долговечность ремонта, возможность ремонта ходовой, срочность, работа с крупногабаритными ТС.</i>	~10%

Задание 1.2. «SWOT-анализ привлечения клиентов»

Проведите анализ сильных и слабых сторон автосервиса для работы с указанными сегментами. Заполните таблицу.

	Сильные стороны (Strengths) <i>Что мы можем предложить лучшего?</i>	Слабые стороны (Weaknesses) <i>Что нам мешает?</i>
Возможности (Opportunities) <i>Что во внешней среде нам поможет?</i>	ПОЛЕ "S-O": Стратегия роста <i>Пример: Рост числа новых авто в городе (O) + Наличие дилерского оборудования (S) = Активно продвигать услугу "Диагностика по гарантии"</i>	ПОЛЕ "W-O": Стратегия преодоления <i>Пример: Рост сегмента такси (O) + Отсутствие выездного сервиса (W) = Заключить договор с таксопарком на скидку в обмен на его доставку авто в сервис.</i>

	Сильные стороны (Strengths) <i>Что мы можем предложить лучшего?</i>	Слабые стороны (Weaknesses) <i>Что нам мешает?</i>
	для владельцев новых авто.	
Угрозы (Threats) <i>Что во внешней среде нам вредит?</i>	ПОЛЕ "S-T": Стратегия защиты <i>Пример: Рядом открылся конкурент-дилер (T) + Высокая квалификация мастеров по электрике (S) = Сделать акцент в рекламе на сложные, недилерские ремонты.</i>	ПОЛЕ "W-T": Стратегия выживания <i>Пример: Падение доходов населения (T) + Высокие цены на оригинальные запчасти (W) = Разработать пакетные предложения "эконом" с аналогами и усилить гарантию на них.</i>

Часть 2. Практическая: Разработка структуры базы потребителей

Задание 2.1. «Проектирование карточки клиента»

Какая информация должна быть в базе данных, чтобы работать с клиентом персонально? Разработайте поля для электронной или бумажной карточки клиента.

Стандартные поля:

- ФИО владельца
- Контактный телефон / E-mail
- Марка, модель, VIN, гос. номер автомобиля
- Пробег

Расширенные (профессиональные) поля:

1. **Сегмент клиента:** (из Задания 1.1)
2. **Источник привлечения:** (Откуда о нас узнал? Рекомендация, Яндекс.Услуги, вывеска, соцсети)
3. **Предпочтения в коммуникации:** (SMS, звонок, мессенджер)
4. **Критически важные данные:** (Аллергия на животных (если в сервисе есть кот), необходимость детского кресла для подменного авто)
5. **История посещений:** (Дата, вид работ, потраченная сумма, принятый мастер)
6. **Статус лояльности:** (Постоянный, новый, "ушедший")
7. **День рождения / Даты ТО:** (Для отправки поздравлений и напоминаний)

Задание 2.2. «План коммуникаций для разных сегментов»

Заполните таблицу, разработав стратегию общения с каждой группой клиентов.

Сегмент клиентов	Канал коммуникации	Пример сообщения / предложения	Цель коммуникации
Владельцы эконом-класса	SMS / Мессенджеры	"Уважаемый [Имя]! Напоминаем, что подошел срок замены масла в двигателе. Спеццена до [дата] - 1990 руб. Запись: [телефон]"	Напоминание, стимулирование скидкой

Сегмент клиентов	Канал коммуникации	Пример сообщения / предложения	Цель коммуникации
Владельцы премиальных авто	Е-mail / Телефонный звонок	"Уважаемый [Имя]! В вашем BMW X5 подходит срок планового обслуживания. Готовы предложить вам выгодный пакет, включающий... Можем записать вас на удобное время?"	Персональный сервис, удержание
Корпоративные клиенты	Е-mail / Личный визит	"Предлагаем заключить договор на годовое обслуживание вашего автопарка. Включает: скидку 15%, приоритетный запас запчастей, ежемесячный отчет."	Долгосрочное сотрудничество
[Ваш сегмент]	<i>Соцсети / Тематические форумы</i>	<i>"Специальное предложение для владельцев коммерческого транспорта: комплексная диагностика ходовой части со скидкой 20%!"</i>	<i>Привлечение новой нишевой аудитории</i>

Часть 3. Итоговая: Разработка рекламного предложения

Задание 3.1. «Создание оффера»

На основе проведенного анализа создайте конкретное рекламное предложение (оффер) для одного выбранного вами сегмента клиентов. Оффер должен быть четким, привлекательным и отвечать ключевым потребностям сегмента.

Шаблон для создания оффера:

- **Заголовок:** (Должен привлекать внимание)
 - Пример для такси: *"Ваше такси не должно простаивать! Ремонт ходовой части за 24 часа со скидкой 10% для водителей."*
- **Суть предложения:** (Что именно вы предлагаете?)
 - Комплексная диагностика, замена масла, ремонт тормозной системы и т.д.
- **Выгода для клиента:** (Почему ему это выгодно?)
 - Экономия денег и времени, безопасность, минимизация простоя, гарантия качества.
- **Призыв к действию (Call to Action):** (Что клиент должен сделать прямо сейчас?)
 - *"Позвоните по номеру ... до [дата] и назовите кодовое слово 'ТАКСИ', чтобы получить скидку!"*

Ваш оффер (заполните):

- Сегмент: _____

- **Заголовок:** _____
- **Суть предложения:** _____
- **Выгода для клиента:** _____
- **Призыв к действию:** _____

Практическая работа №4
«Создание карточки потребителя»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Понять назначение, структуру и содержание карточки потребителя в системе управления клиентской базой автосервиса.
2. Научиться проектировать эффективную форму для сбора и систематизации информации о клиентах.
3. Сформировать навыки заполнения карточки потребителя на основе анализа входящей информации.
4. Освоить принципы сегментации клиентов на основе данных карточки.

Часть 1. Теоретическая: Проектирование карточки

Задание 1.1. «Зачем нужна карточка потребителя?»

Ответьте на вопросы:

1. Какие **операционные** задачи автосервиса решает ведение карточек потребителей?
 - *Пример ответа: Быстрый доступ к истории автомобиля, учет пробега, информирование о плановом ТО.*
2. Какие **маркетинговые** задачи позволяет решить анализ карточек?
 - *Пример ответа: Сегментация клиентов, персонализированные предложения, оценка LTV (Lifetime Value — пожизненной ценности клиента).*
3. Как карточка потребителя влияет на **качество сервиса** и **лояльность** клиента?

Задание 1.2. «Структура карточки»

Спроектируйте макет карточки потребителя, выделив в ней следующие блоки информации. Для каждого поля дайте краткое пояснение, зачем оно нужно.

Блок информации	Примеры полей	Назначение поля
1. Базовые данные	ФИО, основные контакты (тел./e-mail)	Идентификация клиента, основной канал связи.
2. Данные об АТС	Марка, модель, VIN, гос. номер, год выпуска, пробег	Точная идентификация ТС, планирование ремонтов, подбор запчастей.
3. Сервисная история	Даты посещений, вид работ, сумма чека, исполнитель	Анализ потребностей, прогнозирование будущих работ, контроль качества.
4. Коммуникационные предпочтения	Предпочтительный способ связи (SMS/звонок/мессенджер), комментарий	Соблюдение комфортного для клиента формата общения.

Блок информации	Примеры полей	Назначение поля
5. Сегмент и статус	Категория клиента (постоянный/новый/«спящий»), сегмент (эконом/премиум)	Для персонализации предложений и уровня сервиса.
6. Дополнительная информация	День рождения, особенности (например, «аллергия на животных в салоне»)	Инструмент повышения лояльности, учет персональных особенностей.

Часть 2. Практическая: Разработка и заполнение карточки

Задание 2.1. «Создание шаблона карточки»

На основе структуры из Задания 1.2 создайте готовый шаблон карточки потребителя в текстовом редакторе (Word) или в виде таблицы вручную. Шаблон должен быть удобен для заполнения сотрудником на приемке.

Карточка Потребителя №: _____
Дата создания: «» _____ 20 г.

Раздел 1: Данные о клиенте

- ФИО: _____
- Основной телефон: +7 _____
- Доп. телефон / E-mail: _____
- Предпочтительный способ связи: ☐ Звонок ☐ SMS ☐ E-mail ☐ Мессенджер (_____)

Раздел 2: Данные об АТС

- Марка, модель: _____
- VIN: _____
- Гос. номер: _____
- Год выпуска: _____ Пробег: _____
- Цвет: _____ Тип КПП: ☐ МКПП ☐ АКПП

Раздел 3: Сервисная история

Дата	Вид работ / Жалоба	Пробег	Сумма	Мастер	Примечания

Раздел 4: Дополнительная информация

- Категория клиента: ☐ Постоянный ☐ Новый ☐ Спящий (>1 года)
- Сегмент: ☐ Эконом ☐ Премиум ☐ Коммерческий
- Важные пометки: _____
- Дата рождения (для акций): «__» _____

(Создайте аналогичную разметку для вашего шаблона)

Задание 2.2. «Заполнение карточки на основе входящей информации»

Проанализируйте текст диалога менеджера с клиентом и заполните созданный вами шаблон карточки.

Диалог:

- **Менеджер:** Здравствуйте! Чем можем помочь?
- **Клиент:** Добрый день. Меня зовут Сергей Петров. У меня Hyundai Creta, 2021 года, нужна замена масла и диагностика подвески, стал стучать передний правый.

- **Менеджер:** Сергей, вы у нас впервые? Какой у вас пробег?
 - **Клиент:** Да, впервые. Пробег около 45 тысяч.
 - **Менеджер:** Хорошо. Оставьте, пожалуйста, ваш номер телефона для связи.
 - **Клиент:** +7-912-345-67-89. И, пожалуйста, звоните, SMS не читаю.
 - **Менеджер:** Записал. Ваш VIN-номер не подскажете?
 - **Клиент:** Z94CB41B8MR123456.
 - **Менеджер:** Отлично. Машину принимаем. Кстати, если оставите e-mail, вы сможете получать электронные чеки.
 - **Клиент:** Хорошо, petrov.s@mail.ru.
- Результат заполнения (выполните в вашем шаблоне):**
- **ФИО:** Сергей Петров
 - **Телефон:** +7-912-345-67-89
 - **E-mail:** petrov.s@mail.ru
 - **Предпочтительный способ связи:** Звонок
 - **Марка, модель:** Hyundai Creta
 - **VIN:** Z94CB41B8MR123456
 - **Пробег:** 45 000 км
 - **Категория клиента:** Новый
 - *И т.д.*

Часть 3. Аналитическая: Сегментация и планирование

Задание 3.1. «Определение сегмента и плана действий»

На основе данных, внесенных в карточку Сергея Петрова в Задании 2.2, ответьте на вопросы:

1. К какому **сегменту** (например, «Владелец нового кроссовера», «Клиент эконом-класса») вы бы отнесли этого клиента и почему?
2. Какие **дополнительные услуги** можно предложить ему при следующем визите, исходя из пробега и данных об автомобиле?
 - *Пример: При пробеге 60-70 тыс. км — предложить проверку и замену тормозной жидкости, свечей зажигания.*
3. Составьте **шаблон SMS-напоминания** о плановом ТО для этого клиента, учитывая его предпочтения в общении (он не читает SMS). Какой канал связи вы выберете и что напишете?
 - *Пример (для телефонного звонка): «Здравствуйте, Сергей! Вам звонит менеджер Сервис-XXX. Напоминаем, что по пробегу вашему Hyundai Creta скоро подойдет плановое ТО. Предлагаем запланировать визит на удобное время.»*

Задание 3.2. «Обратная связь и улучшение шаблона»

Вернитесь к созданному вами шаблону карточки (Задание 2.1). Что в него можно **добавить или изменить**, чтобы он стал еще более полезным для сервиса и комфортным для клиента? Сформулируйте 2-3 предложения по улучшению.

- *Примеры:*
 - *Добавить поле «Источник привлечения» (откуда клиент узнал о сервисе).*
 - *Добавить поле «Разрешение на маркетинговые коммуникации» (согласие на рассылку).*
 - *Сделать графу «Примечания» более крупной для фиксации деталей.*

Практическая работа №5

«Составление предварительной калькуляции и акта приёма-передачи ТС»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Освоить порядок и правила расчета предварительной стоимости ремонтных работ и запчастей.

2. Научиться грамотно и точно заполнять акт приёма-передачи транспортного средства.
3. Сформировать навыки профессионального диалога с клиентом при согласовании стоимости работ и оформлении документации.
4. Понять юридическую значимость данных документов.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. «Значение документов»

Ответьте на вопросы:

1. Какую **информационную** функцию выполняет предварительная калькуляция для клиента и для сервиса?
2. Какую **юридическую** функцию выполняет акт приёма-передачи ТС? Почему его заполнению уделяют особое внимание?
3. Перечислите не менее 3-х последствий неверного или неполного заполнения акта приёма-передачи.

Задание 1.2. «Структура документов»

Заполните таблицу, указав, какая информация должна содержаться в каждом документе.

Акт приёма-передачи ТС	Предварительная калькуляция (Смета)
<i>Пример: Данные о клиенте и сервисе</i>	<i>Пример: Перечень планируемых работ</i>
<i>Пример: Данные об автомобиле (марка, модель, VIN, гос. номер)</i>	<i>Пример: Стоимость нормо-часа</i>
<i>Внешние дефекты кузова, стекол, салона</i>	<i>Перечень необходимых запчастей и материалов</i>
<i>Комплектность автомобиля (колеса, ЗУ, документы)</i>	<i>Отдельной строкой – стоимость запчастей и стоимость работ</i>
<i>Жалоба клиента (со слов)</i>	<i>Итоговая предварительная сумма</i>
<i>Топливо на момент приемки</i>	<i>Условия согласования дополнительных работ</i>
<i>Дата и подписи сторон</i>	<i>Срок выполнения работ</i>

Часть 2. Практическая: Работа с кейсом

Исходные данные:

- **Клиент:** Сидоров Алексей Викторович, тел.: +7-912-800-00-01
- **Автомобиль:** Kia Rio, 2019 г.в., VIN: Z94CB41BBMR012345, гос. номер: O123OO177
- **Жалоба клиента:** «Появился скрежет при торможении, загорелась лампочка неисправности тормозной системы. Также прошу заменить масло в двигателе».
- **Результаты предварительного осмотра:** Износ передних тормозных колодок и дисков – 100%, требуется замена. Тормозная жидкость темная, требует замены. Подтекание масла из-под двигателя не обнаружено.

- **Данные на момент приемки:** Пробег – 54 300 км. В салоне – коврики, аптечка, огнетушитель. На кузове: царапина на правом переднем крыле (L=15 см), вмятины на порогах. Уровень топлива: 1/4 бака.

Прейскурант сервиса:

- Нормо-час: 1500 руб.
- Замена передних тормозных колодок: 1.0 н/ч
- Замена передних тормозных дисков: 1.5 н/ч
- Замена тормозной жидкости (прокачка системы): 1.0 н/ч
- Замена масла в двигателе (с масляным фильтром): 0.5 н/ч

Стоимость запчастей и материалов (оригинальные аналоги):

- Колодки тормозные передние: 3200 руб./комплект
- Диски тормозные передние: 4800 руб./шт.
- Тормозная жидкость DOT-4: 600 руб. (1 л)
- Масло моторное 5W-30: 4500 руб. (5 л)
- Масляный фильтр: 700 руб.

Задание 2.1. «Составление предварительной калькуляции»

На основе исходных данных заполните бланк предварительной калькуляции.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ (СМЕТА) РАБОТ

№ заказа: 123/24_

Дата: «_» _____ 20 г.

Клиент: Сидоров Алексей Викторович

Автомобиль: Kia Rio, VIN: Z94CB41BBMR012345

№	Наименование работ/запчастей	Кол-во	Цена за ед. (руб.)	Стоимость (руб.)
1.	Работы			
	Замена передних тормозных колодок	1.0 н/ч	1 500	1 500
	Замена передних тормозных дисков	1.5 н/ч	1 500	2 250
	Замена тормозной жидкости	1.0 н/ч	1 500	1 500
	Замена масла в двигателе	0.5 н/ч	1 500	750
	Итого по работам:			6 000
2.	Запчасти и материалы			
	Колодки тормозные передние	1 компл.	3 200	3 200
	Диск тормозной передний	2 шт.	4 800	9 600
	Тормозная жидкость DOT-4	1 л	600	600

№	Наименование работ/запчастей	Кол-во	Цена за ед. (руб.)	Стоимость (руб.)
	Масло моторное 5W-30	5 л	4 500	4 500
	Масляный фильтр	1 шт.	700	700
	Итого по запчастям:			18 600
	ВСЕГО ПРЕДВАРИТЕЛЬНО:			24 600

Примечание: Окончательная стоимость может быть скорректирована после детальной диагностики. О всех дополнительных работах и их стоимости будет сообщено дополнительно.

Согласовано: _____ / Сидоров А.В. / (Подпись клиента)

Задание 2.2. «Заполнение акта приёма-передачи ТС»

Заполните бланк акта на основе исходных данных.

АКТ ПРИЁМА-ПЕРЕДАЧИ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА
№: 123/24_ «_» _____ 20 г.

Сервис: ООО

«Авто-Профи»

Передал клиент: Сидоров Алексей Викторович, тел.: +7-912-800-00-01

Принял сотрудник сервиса: _____ (ФИО и должность)

Данные ТС: Kia Rio, 2019, VIN: Z94CB41BBMR012345, гос. номер: O123OO177

Пробег на момент приемки: 54 300 км

Уровень топлива: ☒ 1/4 бака ☐ 1/2 бака ☐ полный бак

Внешний осмотр, существующие повреждения и дефекты:

- Царапина на правом переднем крыле (L=15 см)
- Вмятины на порогах (с обеих сторон)
- Прочие дефекты: *Салонные коврики в наличии, стекла, зеркала целы.*

Комплектность: ☒ Колесо запасное ☒ Инструмент ☒ Аптечка ☒

Огнетушитель

Жалоба клиента (со слов): «Появился скрежет при торможении, загорелась лампочка неисправности тормозной системы. Также прошу заменить масло в двигателе».

Планируемые работы (согласно предварительной калькуляции): Замена передних тормозных колодок, дисков, тормозной жидкости, масла в двигателе.

Особые отметки: Клиент проинформирован, что в процессе работ могут быть выявлены дополнительные неисправности, требующие согласования.

Клиент с условиями приемки ознакомлен и согласен:

_____ / Сидоров А.В. / (Подпись клиента)

Автомобиль принял:

_____ / _____ / (Подпись сотрудника)

Часть 3. Аналитическая: Коммуникация с клиентом

Задание 3.1. «Обоснование стоимости»

Представьте, что клиент (Сидоров А.В.) сомневается в необходимости замены тормозных дисков, говоря: «Мне в прошлый раз меняли только колодки, и всё было хорошо. Почему сейчас нужно менять диски, это же дорого?».

Сформулируйте ваш профессиональный и вежливый ответ, который:

1. Объяснит причину необходимости замены.
2. Развеет сомнения клиента.
3. Подчеркнет важность безопасности.

• *Пример ответа: «Алексей, я вас понимаю. Дело в том, что тормозной диск, как и колодка, — это расходный материал. При сильном износе колодок они стираются до металлической основы, которая, в свою очередь, повреждает сам диск. Если сейчас поставить новые колодки на старый изношенный диск, эффективность торможения резко снизится, появится вибрация на руле, и новые колодки выйдут из строя очень быстро. В вашем случае мы видим как раз такую ситуацию. Это вопрос вашей безопасности, ведь на кону — эффективность работы всей тормозной системы.»*

Задание 3.2. «Работа с возражениями»

Клиент, увидев итоговую сумму в калькуляции, говорит: «Почему так дорого? Я думал, что все обойдется тысяч в 15».

Ваши действия и слова? Составьте короткий алгоритм ваших шагов (3-4 пункта).

1. *Согласиться с эмоцией клиента: «Да, Алексей, я понимаю, что сумма получилась существенной».*
2. *Детализировать калькуляцию: «Давайте пройдемся по пунктам. Основная часть стоимости — это оригинальные тормозные диски, их цена обусловлена...».*
3. *Подчеркнуть ценность и последствия: «Мы используем надежные комплектующие, которые гарантируют вашу безопасность. Экономия на тормозах может привести к...».*
4. *Предложить вариант (если возможно): «Если вопрос в бюджете, мы можем рассмотреть аналогичные, но более доступные аналоги запчастей с гарантией качества.»*

Практическая работа №6

«Подготовка комплекта документов на основании закона «О защите прав потребителей РФ» для возврата АТС клиенту»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Изучить основания для возврата транспортного средства по Закону «О защите прав потребителей».
2. Освоить процедуру подготовки и оформления необходимых документов для возврата АТС.
3. Сформировать навыки профессионального общения с клиентом в конфликтной ситуации.
4. Понять алгоритм действий автосервиса при получении претензии на возврат.

Часть 1. Теоретическая: Правовые основания

Задание 1.1. «Основания для возврата по ЗоЗПП»

Изучите ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» и ответьте на вопросы:

1. Какие **недостатки** товара (включая транспортное средство) дают потребителю право требовать возврата уплаченной суммы?
 - *Пример: Неустранимый недостаток, недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени.*
2. Что такое **существенный недостаток**? Приведите 3 примера применительно к автомобилю.
 - **Пример: Неоднократное проявление одной и той же неисправности после ремонтов; недостаток, который проявляется снова после 2-х и более ремонтов; недостаток, устранение которого требует более 45 дней.**

3. В течение какого срока потребитель может предъявить требования относительно недостатков товара? Какой срок установлен для автомобиля?

○ Ответ: В течение гарантийного срока или срока годности. Если срок не установлен — в течение 2 лет. Для автомобиля — в течение гарантийного срока.

Задание 1.2. «Процедура возврата»

Расположите этапы процедуры возврата автомобиля в правильной последовательности:

- Обращение в суд с иском заявлением
- Проведение независимой технической экспертизы
- Получение письменного отказа от продавца/сервиса
- Направление досудебной претензии
- Получение денежных средств или расторжение договора
- Диагностика и попытка ремонта по гарантии

Правильная последовательность: 6 → 2 → 4 → 3 → 1 → 5

Часть 2. Практическая: Подготовка документов

Ситуация для кейса:

Клиент Петров Иван Сергеевич купил новый автомобиль Hyundai Creta 20 мая 2023 года за 1 850 000 руб. в автосалоне «Авто-Мир». В декабре 2023 года (пробег 12 000 км) появилась сильная вибрация на руле и стук в передней подвеске. В течение гарантийного периода автомобиль трижды находился в ремонте по одному и тому же недостатку:

- **15.12.2023** — Замена стоек стабилизатора. Неустранение неисправности.
- **25.01.2024** — Замена опор амортизаторов. Неустранение неисправности.
- **15.02.2024** — Замена рулевой рейки. Через 2 недели вибрация и стук возобновились.

На момент подготовки документов пробег составляет 15 000 км. Клиент требует возврата уплаченных за автомобиль денег.

Задание 2.1. «Составление претензии»

Заполните шаблон претензии на возврат денежных средств за автомобиль.

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества

«__» _____ 2024 г.

Продавцу: ООО

«Авто-Мир»

Адрес: г. Москва, ул. Автозаводская, д. 10

От потребителя: Петрова Ивана Сергеевича

Адрес для корреспонденции: г. Москва, ул. Ленина, д. 5, кв. 10

Контактный телефон: +7-912-300-00-01

ПРЕТЕНЗИЯ

20 мая 2023 года я приобрел у Вас автомобиль Hyundai Creta, VIN: Z94CB41BBMR012345, год выпуска 2023, стоимостью 1 850 000 (один миллион восемьсот пятьдесят тысяч) рублей, что подтверждается договором купли-продажи № 123 от 20.05.2023 г.

В декабре 2023 года в автомобиле был обнаружен недостаток — сильная вибрация на руле и стук в передней подвеске.

В течение гарантийного периода мной неоднократно обращался в ваш авторизованный сервисный центр для устранения данного недостатка:

1. 15.12.2023 — проведен ремонт: замена стоек стабилизатора. Неисправность не устранена.
2. 25.01.2024 — проведен ремонт: замена опор амортизаторов. Неисправность не устранена.

3. 15.02.2024 — проведен ремонт: замена рулевой рейки. Через 2 недели недостаток проявился вновь.

Таким образом, недостаток проявляется неоднократно после проведенных ремонтов, что в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» является основанием для расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар денежной суммы.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ТРЕБУЮ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи № 123 от 20.05.2023 г.
2. Возвратить мне денежные средства в размере 1 850 000 (один миллион восемьсот пятьдесят тысяч) рублей.
3. В случае необходимости, за свой счет провести независимую экспертизу качества автомобиля с моим участием.

В соответствии со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» мое требование должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента получения данной претензии.

В случае неудовлетворения моих требований в добровольном порядке, я буду вынужден обратиться в суд с иском о защите прав потребителей, где также буду требовать взыскания неустойки, компенсации морального вреда и судебных расходов.

Приложения:

1. Копия договора купли-продажи.
2. Копии заказ-нарядов № 456 от 15.12.2023, № 567 от 25.01.2024, № 678 от 15.02.2024.
3. Копия паспорта транспортного средства.

Дата: «___» _____ 2024 г. Подпись: _____ / Петров И.С. /

Задание 2.2. «Подготовка описи документов»

Составьте опись документов, которые должны быть приложены к претензии.

№	Наименование документа	Примечание
1	Копия договора купли-продажи	Заверенная клиентом
2	Копии заказ-нарядов о проведении ремонтов	Доказательства многократных ремонтов
3	Копия ПТС	Паспорт транспортного средства
4	Копия паспорта потребителя	Страница с фото и пропиской
5	Копии гарантийных талонов	При наличии
6	Фото/видео материалы неисправности	При наличии

Часть 3. Коммуникационная: Работа с клиентом

Задание 3.1. «Протокол взаимодействия»

Представьте, что вы — менеджер автосалона, получивший данную претензию. Составьте алгоритм ваших действий (5-7 шагов) при получении претензии от клиента.

1. Зарегистрировать входящую претензию в журнале учета обращений.
2. Уведомить руководство и юридический отдел о поступлении претензии.

3. Назначить независимую техническую экспертизу для установления характера дефекта и его причин (уведомив клиента о дате и месте проведения).

4. По результатам экспертизы принять решение: удовлетворить претензию или направить мотивированный отказ.

5. В случае удовлетворительной экспертизы — оформить расторжение договора и возврат денежных средств в течение 10 дней.

6. В случае отказа — подготовить официальный ответ с обоснованием и приложением экспертного заключения.

7. При возврате автомобиля составить акт приема-передачи ТС с указанием состояния и комплектности.

Задание 3.2. «Сложный диалог»

Клиент (Петров И.С.) звонит вам спустя 5 дней после подачи претензии и говорит: «Я требую немедленного возврата денег! Я больше не хочу ждать и не доверяю вашим экспертам!».

Ваши действия? Составьте структуру ответа (3-4 ключевых тезиса), который:

- Продемонстрирует понимание позиции клиента
- Объяснит правовые процедуры
- Предложит конструктивный путь решения

Пример ответа:

1. *«Иван Сергеевич, я понимаю ваше нетерпение и серьезность ситуации. Давайте разберемся по порядку.»*

2. *«В соответствии с законом, у нас есть 10 дней на рассмотрение вашей претензии и принятие решения. Сейчас мы проводим экспертизу, чтобы установить причину неисправности — это обязательный этап.»*

3. *«Вы имеете полное право присутствовать при проведении экспертизы. Давайте согласуем дату, когда вам будет удобно приехать.»*

4. *«Как только будут готовы результаты, мы немедленно проинформируем вас и в течение установленного законом срока вернем деньги, если экспертиза подтвердит вашу позицию.»*

Практическая работа №7

«Составления бланка анкеты потребителя»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

1. Освоить принципы сбора и систематизации информации о потребителях услуг автосервиса.
2. Научиться проектировать эффективную анкету, которая учитывает цели бизнеса и комфорт клиента.
3. Сформировать навыки формулировки вопросов для разных целей (сервис, маркетинг, аналитика).
4. Понять значение информированного согласия на обработку персональных данных.

Часть 1. Теоретическая: Проектирование анкеты

Задание 1.1. «Цели и задачи анкеты»

Ответьте на вопросы:

1. Какие **операционные** цели преследует сбор информации через анкету для автосервиса?

○ *Пример: Быстрая идентификация клиента и его автомобиля при обращении, формирование истории обслуживания.*

2. Какие **маркетинговые** задачи можно решить с помощью данных анкеты?

○ Пример: Сегментация базы для таргетированных рассылок, анализ источников привлечения клиентов.

3. Как анкета может помочь в **повышении качества сервиса**?

○ Пример: Выявление предпочтений клиента (способ связи, особые пожелания) для персонализации обслуживания.

Задание 1.2. «Структура и типы вопросов»

Заполните таблицу, предложив, какие блоки вопросов должна включать анкета и какого типа вопросы в них использовать.

Блок анкеты	Цель блока	Пример вопроса (с указанием типа: открытый/закрытый/полузакрытый)
1. Персональные данные	Идентификация клиента	ФИО: _____ (открытый)
2. Данные об АТС	Учет автомобилей клиента	Марка, модель: _____ (открытый)
3. Сервисные предпочтения	Повышение качества обслуживания	Предпочтительный способ связи: [] Телефон [] Email [] Мессенджер (закрытый)
4. Маркетинговая информация	Анализ эффективности рекламы	Как вы узнали о нашем сервисе? (полузакрытый с вариантами "Друзья", "Интернет" и полем "Другое")
5. Обратная связь и согласие	Юридическое сопровождение	Я согласен на обработку персональных данных [] (закрытый)

Часть 2. Практическая: Создание бланка анкеты

Задание 2.1. «Разработка полной версии анкеты»

На основе проведенного анализа создайте полный бланк анкеты потребителя. Используйте различные типы вопросов.

АНКЕТА КЛИЕНТА АВТОСЕРВИСА «АВТО-ПРОФИ»

Уважаемый клиент! Заполнение данной анкеты поможет нам сделать наше обслуживание более быстрым, удобным и персонализированным для Вас.

Раздел 1. О Вас

1. ФИО*: _____
2. Контактный телефон*: +7 () --__
3. Электронная почта: __@
4. Дата рождения (для поздравления): .._____

Раздел 2. О Вашем автомобиле(-лях)

5. Марка и модель основного автомобиля*: _____
6. Гос. номер: _____ VIN: _____
7. Год выпуска: _____ Пробег: _____ км
8. Укажите другие Ваши автомобили (при наличии):
* Марка, модель: _____ ГРЗ: _____ VIN: _____

Раздел 3. Ваши предпочтения

9. Какой способ информирования о готовности автомобиля для Вас предпочтителен?
* [] Телефонный звонок

- * ☐ SMS-сообщение
 - * ☐ Сообщение в мессенджере (WhatsApp/Telegram)
 - * ☐ Электронная почта
10. Что для Вас наиболее важно при выборе автосервиса? (отметьте не более 3-х вариантов)
- * ☐ Качество работ
 - * ☐ Цена
 - * ☐ Скорость обслуживания
 - * ☐ Вежливость персонала
 - * ☐ Честность и прозрачность
 - * ☐ Наличие гарантии
 - * ☐ Удобное расположение
 - * ☐ Комфортная зона ожидания

Раздел 4. Как Вы нас нашли?

11. Как Вы узнали о нашем сервисе?
- * ☐ Рекомендация друзей/коллег
 - * ☐ Поиск в Интернете (Яндекс, Google)
 - * ☐ Социальные сети (Instagram, VK)
 - * ☐ Рекламный буклет/листовка
 - * ☐ Наружная реклама (вывеска, баннер)
 - * ☐ Другое: _____

Раздел 5. Обратная связь и согласие

12. Есть ли у Вас особые пожелания или комментарии по работе нашего сервиса?

13. Я хочу получать информацию об акциях, специальных предложениях и напоминаниях о плановом ТО.

14. Я даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» для целей оказания услуг и сервисного обслуживания.

Спасибо за Ваше время!

Дата заполнения: «__» _____ 20__ г.

Подпись клиента: _____

Задание 2.2. «Создание краткой (экспресс) версии анкеты»

Иногда у клиента нет времени заполнять полную анкету. Создайте краткий вариант анкеты (не более 5-7 ключевых пунктов), который можно использовать при первичном обращении.

ЭКСПРЕСС-АНКЕТА КЛИЕНТА

1. Ваше имя*: _____
2. Телефон*: +7 () --__
3. Марка и модель авто*: _____
4. Предпочтительный способ связи: ☐ Тел. ☐ SMS ☐ Мессенджер
5. Я согласен на обработку персональных данных.

Спасибо!

Часть 3. Аналитическая: Обоснование и улучшение (20 минут)

Задание 3.1. «Обоснование выбранных вопросов»

Ответьте на вопросы, касающиеся составленной вами анкеты:

1. Почему в разделе «Персональные данные» запрашивается не только телефон, но и e-mail и дата рождения? Как это может помочь в работе сервиса?

2. Как данные из раздела «Ваши предпочтения» (вопрос 10) могут повлиять на внутреннюю политику автосервиса? Приведите пример.

○ Пример: Если большинство клиентов отметит «Честность и прозрачность», сервису стоит внедрить фото- и видеофиксацию процесса ремонта и показывать клиенту старые детали.

3. Зачем нужно включать в анкету вопрос об источнике информирования (вопрос 11)? Как эти данные можно использовать?

Задание 3.2. «Предложения по улучшению»

Подумайте, как можно модернизировать процесс сбора анкетных данных. Сформулируйте 2-3 предложения.

• Примеры:

○ Предложить клиенту заполнить анкету в электронном виде на планшете в зоне ожидания, с автоматическим занесением данных в CRM-систему.

○ Внедрить систему бонусов за заполнение анкеты (например, скидка 5% на следующее ТО или бесплатная мойка).

○ Разработать отдельную краткую анкету для корпоративных клиентов с вопросами о реквизитах компании и контактном лице.

Практическая работа №8

«Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Научиться анализировать марку, модель и комплектацию АТС для определения потребностей в дополнительном сервисе.

2. Освоить принципы подбора персонализированного пакета услуг на основе технических особенностей автомобиля.

3. Сформировать навыки аргументированного предложения дополнительных услуг клиенту.

4. Разработать систему рекомендаций для различных категорий автомобилей.

Часть 1. Теоретическая: Классификация услуг

Задание 1.1. «Виды дополнительных услуг»

Систематизируйте дополнительные услуги автосервиса, заполнив таблицу:

Категория услуг	Примеры услуг	Для каких клиентов наиболее актуально
Технические доработки	Чип-тюнинг, установка ГБО, доработка подвески	Энтузиасты, коммерческие водители, владельцы автомобилей с "слабыми" местами
Эстетические и защитные	Антикоррозийная обработка, полировка кузова, тонировка, оклейка антигравийной пленкой	Владельцы новых автомобилей, премиальных брендов, автомобилей для продажи
Комфорт и мультимедиа	Установка парктроников, камер, аудиосистем, подогрева сидений	Владельцы базовых комплектаций, семейных автомобилей
Сезонные услуги	Замена резины, хранение шин,	Все клиенты, в зависимости

Категория услуг	Примеры услуг	Для каких клиентов наиболее актуально
	кондиционирование системы отопления	от сезона
Сервисные пакеты	Расширенная гарантия, сервисный контракт, абонемент на ТО	Занятые клиенты, корпоративные парки, владельцы премиум-авто

Задание 1.2. «Взаимосвязь характеристик АТС и услуг»

Ответьте на вопросы:

1. Какие дополнительные услуги будут наиболее востребованы для автомобиля с пробегом свыше **150 000 км** и почему?
2. Как **тип кузова** (универсал, внедорожник, седан) влияет на выбор дополнительных услуг? Приведите по 1 примеру для каждого типа.
3. Почему для **автомобилей премиум-класса** необходим особый подход к подбору дополнительных услуг?

Часть 2. Практическая: Разработка персонализированных предложений (50 минут)

Задание 2.1. «Анализ кейсов и подбор услуг»

Проанализируйте характеристики каждого автомобиля и подберите не менее 3-х дополнительных услуг с обоснованием.

Кейс 1: Семейный кроссовер

- **Марка и модель:** Hyundai Creta
- **Комплектация:** Comfort (базовая)
- **Год выпуска:** 2023
- **Пробег:** 8 000 км
- **Особенности:** Без камеры заднего вида, тканевые сиденья, стальные диски.
- **Профиль клиента:** Молодая семья с детьми.

Рекомендуемая услуга	Обоснование
1. Установка камеры заднего вида	Повышение безопасности при движении задним ходом, актуально для семей с детьми.
2. Антибактериальная обработка кондиционера	В базовых комплектациях часто отсутствуют качественные фильтры, важно для здоровья детей.
3. Защита ЛКП (полировка или оклейка пленкой)	Сохранение внешнего вида нового автомобиля, особенно актуально при частых поездках на дачу.
4. Чехлы на сиденья	Защита тканевой обивки от загрязнений детьми, легкая очистка.

Кейс 2: Премиальный седан с пробегом

- **Марка и модель:** BMW 5 series (G30)
- **Комплектация:** Luxury Line
- **Год выпуска:** 2018
- **Пробег:** 95 000 км

- **Особенности:** Кожаный салон, адаптивная подвеска, панорамная крыша.
- **Профиль клиента:** Бизнесмен, ценит статус и комфорт.

Рекомендуемая услуга	Обоснование
1. Диагностика и обслуживание адаптивной подвески	Высокая стоимость ремонта, критичный узел после 90 000 км.
2. Химчистка салона с кондиционированием кожи	Поддержание премиального вида салона, восстановление свойств кожи.
3. Чип-тюнинг Stage 1	Раскрытие потенциала двигателя без потери гарантии, актуально для клиентов, ценящих динамику.
4. Комплексная защита кузова (нанопокрытие)	Восстановление и сохранение лакокрасочного покрытия, поддержание статусного внешнего вида.

Кейс 3: Коммерческий автомобиль

- **Марка и модель:** ГАЗель NEXT
- **Комплектация:** Цельнометаллический фургон
- **Год выпуска:** 2021
- **Пробег:** 120 000 км
- **Особенности:** Постоянная полная загрузка, работа в городе.
- **Профиль клиента:** Индивидуальный предприниматель (курьерская служба).

Рекомендуемая услуга	Обоснование
1. Усиление подвески	Продление срока службы из-за постоянной полной загрузки.
2. Установка дополнительного отопителя	Прогрев салона зимой без запуска двигателя, экономия топлива.
3. Регулярная антикоррозийная обработка	Защита кузова при частых поездках зимой по обработанным реагентами дорогам.
4. Пакетное обслуживание "Для коммерции"	Скидка на регулярное ТО и замену расходников (тормозные колодки, масло) по пробегу.

Задание 2.2. «Разработка коммерческого предложения»

Выберите один из кейсов и составьте краткое коммерческое предложение для клиента, включающее 2-3 основные рекомендованные услуги.

Пример для Кейса 1 (Hyundai Creta):

Тема: Персональные рекомендации для вашего Hyundai Creta

Уважаемый Иван Сергеевич!

По результатам осмотра вашего нового Hyundai Creta, мы подготовили для вас специальные предложения, которые сделают вашу семейную эксплуатацию еще комфортнее и безопаснее:

1. **Комплекс "Защита новинки":** Антибактериальная обработка кондиционера + защитная полировка кузова. *Сохраним здоровье вашей семьи и безупречный вид автомобиля.*

2. **Установка камеры заднего вида.** *Больше уверенности при парковке во дворе и на детской площадке.*

3. **Сезонное предложение:** Заказ чехлов из экокожи со скидкой 15%.
*Идеальное решение против пятен от сока и печенья.

Специальное условие: при заказе двух услуг из списка — третья в подарок!

Готовы ответить на все ваши вопросы и записать на удобное время.

Часть 3. Аналитическая: Отработка возражений

Задание 3.1. «Работа с возражениями»

Клиент отказывается от рекомендованных услуг. Сформулируйте ответы на следующие возражения:

Возражение 1: «Мне не нужна антикоррозийная обработка, машина и так нормально выглядит».

- *Ваш ответ (аргумент):* «Понимаю вашу точку зрения. Однако основной враг кузова — это соль и реагенты, которые действуют изнутри, в скрытых полостях. Обработка — это не про "сейчас", а про то, чтобы через 3-4 года не пришлось менять пороги и арки, что обойдется в разы дороже».

Возражение 2: «Установка камеры — это лишние траты, я и так хорошо паркуюсь».

- *Ваш ответ (аргумент):* «Вы, безусловно, опытный водитель. Но камера — это не только про вас, а про непредсказуемые ситуации: внезапно появившийся за машиной мяч, игрушка или, не дай бог, ребенок. Это дополнительный страховой случай, который окупает себя одним единственным разом».

Возражение 3: «Чип-тюнинг? Да зачем он мне, машина и так едет».

- *Ваш ответ (аргумент):* «Совершенно верно, автомобиль отлично сбалансирован. Чип-тюнинг Stage 1 — это не агрессивное изменение, а оптимизация работы двигателя под топливо и условия нашей страны. Вы получите более плавную и эластичную тягу на обгонах и при разгоне, что повысит комфорт от вождения без ущерба для ресурса».

Задание 3.2. «Принципы кросс-продаж»

Сформулируйте 3 основных правила, которых должен придерживаться менеджер при предложении дополнительных услуг:

1. *Предлагать услуги, решающие конкретную проблему или предотвращающие ее у данного конкретного клиента.*

2. *Говорить на языке выгод, а не технических характеристик ("защитит от сколов" вместо "нанесем керамическое покрытие толщиной 2 мкм").*

3. *Предлагать пакеты и комбинации услуг, показывая клиенту совокупную выгоду и экономию.*

Самостоятельная работа студентов №2

Проработка лекционного материала по теме

«Основы коммуникации с потребителями»

Количество часов на выполнение:- 5 часов

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания в коммуникации с потребителями.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
2. Составить перечень тезисов.
3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.

Форма контроля: фронтальный опрос.

Практическая работа №9

«Сравнительный анализ прайсов поставщиков запасных частей, оборудования»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы:

1. Освоить методику сравнительного анализа коммерческих предложений поставщиков авто комплектующих.
2. Научиться оценивать предложения по критериям цены, качества, сроков и условий поставки.
3. Сформировать навыки принятия обоснованных решений при выборе поставщиков.
4. Разработать рекомендации по оптимизации закупочной деятельности автосервиса.

Часть 1. Теоретическая: Критерии оценки поставщиков (25 минут)

Задание 1.1. «Система критериев оценки»

Заполните таблицу, указав важность каждого критерия оценки поставщика (по 5-балльной шкале) и его характеристику:

Критерий оценки	Важность (1-5 баллов)	Характеристика критерия
Цена	5	Базовая стоимость товара, система скидок
Качество	5	Соответствие стандартам, наличие сертификатов
Срок поставки	4	Время от заказа до получения
Гарантийные условия	4	Срок и условия гарантии, простота возврата
Ассортимент	3	Широта предлагаемой номенклатуры
Условия оплаты	3	Возможность отсрочки, предоплаты
Репутация	4	Отзывы, срок работы на рынке
Техподдержка	3	Консультации, помощь в подборе

Задание 1.2. «Классификация поставщиков»

Ответьте на вопросы:

1. Какие типы поставщиков существуют на рынке автозапчастей?

2. В чем разница между дистрибьютором и дилером?
3. Какие преимущества и недостатки у оригинальных (ОЕМ) и аналоговых запчастей?

Часть 2. Практическая: Сравнительный анализ

Задание 2.1. «Анализ прайс-листов»

Проведите сравнительный анализ трех поставщиков автозапчастей для конкретного автомобиля.

Исходные данные:

- Автомобиль: Volkswagen Polo, 2018 г.в., 1.6 MPI
- Необходимые запчасти для планового ТО:
 1. Масляный фильтр
 2. Воздушный фильтр
 3. Топливный фильтр
 4. Свечи зажигания (4 шт.)
 5. Тормозные колодки передние (комплект)

Поставщики:

- Поставщик А: «Автодеталь-Сервис» (оригинальные запчасти)
- Поставщик Б: «Альтернатива-Авто» (качественные аналоги)
- Поставщик В: «Эконом-Запчасть» (бюджетные аналоги)

Таблица для сравнительного анализа:

Запчасть	Поставщик А (оригинал)	Поставщик Б (качественный аналог)	Поставщик В (бюджетный аналог)
Масляный фильтр			
- Цена	850 руб.	420 руб.	250 руб.
- Срок поставки	1-2 дня	В наличии	В наличии
- Гарантия	24 месяца	18 месяцев	6 месяцев
- Производитель	Volkswagen	Mann	Unknown
Воздушный фильтр			
- Цена	1200 руб.	680 руб.	350 руб.
- Срок поставки	1-2 дня	В наличии	В наличии
- Гарантия	24 месяца	18 месяцев	6 месяцев
- Производитель	Volkswagen	Bosch	Unknown
Топливный фильтр			
- Цена	2100 руб.	1100 руб.	600 руб.

Запчасть	Поставщик А (оригинал)	Поставщик Б (качественный аналог)	Поставщик В (бюджетный аналог)
- Срок поставки	2-3 дня	1 день	В наличии
- Гарантия	24 месяца	18 месяцев	6 месяцев
- Производитель	Volkswagen	Knecht	Unknown
Свечи зажигания (4 шт.)			
- Цена	2800 руб.	1600 руб.	900 руб.
- Срок поставки	1-2 дня	В наличии	В наличии
- Гарантия	24 месяца	18 месяцев	6 месяцев
- Производитель	Volkswagen	NGK	Unknown
Тормозные колодки передние			
- Цена	5200 руб.	3200 руб.	1800 руб.
- Срок поставки	2-3 дня	1 день	В наличии
- Гарантия	24 месяца	18 месяцев	6 месяцев
- Производитель	Volkswagen	Textar	Unknown
ИТОГО стоимость	12150 руб.	7000 руб.	3900 руб.

Задание 2.2. «Расчет экономической эффективности»

Рассчитайте экономические показатели для каждого поставщика:

Показатель	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик В
Общая стоимость	12150 руб.	7000 руб.	3900 руб.
Экономия относительно оригинала	-	5150 руб. (42%)	8250 руб. (68%)
Срок гарантии (мес.)	24	18	6
Соотношение цена/гарантия	506 руб./мес.	389 руб./мес.	650 руб./мес.

Часть 3. Аналитическая: Принятие решения (25 минут)

Задание 3.1. «Матрица принятия решения»

Заполните матрицу оценки поставщиков по 5-балльной шкале:

Критерий	Вес	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик В
Цена	5	2	4	5
Качество	5	5	4	2
Срок поставки	4	3	5	5
Гарантия	4	5	4	2
Репутация	4	5	4	2
Итоговый балл		71	81	61

Итоговый балл = $\Sigma(\text{оценка} \times \text{вес})$

Пример расчета для Поставщика А:

$$(2 \times 5) + (5 \times 5) + (3 \times 4) + (5 \times 4) + (5 \times 4) = 10 + 25 + 12 + 20 + 20 = 87$$

Задание 3.2. «Разработка рекомендаций»

На основе проведенного анализа сформулируйте рекомендации для автосервиса:

- Для клиентов премиум-сегмента:**
 - Рекомендовать Поставщик А (оригинальные запчасти)
 - Обоснование: максимальное качество и гарантия, соответствие требованиям клиентов премиум-класса
- Для массового сегмента:**
 - Рекомендовать Поставщик Б (качественные аналоги)
 - Обоснование: оптимальное соотношение цена/качество, проверенные производители
- Для экстренных случаев при ограниченном бюджете:**
 - Допустимо использование Поставщика В с информированием клиента о сокращенной гарантии
- Стратегия закупок:**
 - Сформировать базовый запас расходников от Поставщика Б
 - Оригинальные запчасти заказывать под конкретного клиента
 - Разработать систему контроля качества для бюджетных аналогов

Задание 3.3. «Протокол переговоров с поставщиком»

Составьте план переговоров с выбранным поставщиком (Поставщик Б) для улучшения условий сотрудничества:

- Цель переговоров:** Улучшение условий поставки и получение дополнительной скидки
- Аргументы:**
 - Готовность к долгосрочному сотрудничеству
 - Планируемый объем закупок
 - Конкурентоспособное предложение других поставщиков
- Требования:**
 - Скидка 7% при объеме закупок от 50 000 руб./мес.
 - Приоритетная отгрузка в течение 24 часов
 - Расширение гарантии до 24 месяцев на тормозные системы

Практическая работа №10

«Создание прайса на услуги автосервиса»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

1. Освоить принципы ценообразования услуг в автосервисе.
2. Научиться структурировать услуги по категориям и типам работ.
3. Сформировать навыки расчета стоимости услуг с учетом различных факторов.
4. Разработать конкурентоспособный и экономически обоснованный прайс-лист.

Часть 1. Теоретическая: Принципы ценообразования

Задание 1.1. «Факторы формирования цен»

Заполните таблицу, указав влияние каждого фактора на ценообразование:

Фактор	Влияние на цену	Пример
Себестоимость	Базовая стоимость	Стоимость запчастей + зарплата мастера + амортизация оборудования
Конкуренция	Ограничивающий фактор	Анализ цен конкурентов на аналогичные услуги
Ценность для клиента	Позволяет установить премиум	Срочный ремонт, гарантия качества
Сезонность	Корректирующий фактор	Повышение цен на шиномонтаж в сезон
Сложность работы	Определяющий фактор	Ремонт АКПП дороже ремонта МКПП
Тип автомобиля	Дифференцирующий фактор	Работа с премиальными брендами дороже

Задание 1.2. «Структура прайс-листа»

Ответьте на вопросы:

1. Какие основные категории услуг должны быть в прайсе автосервиса?
2. Почему важно указывать в прайсе единицу измерения (нормо-час, шт., компл.)?
3. Какая информация кроме цены должна быть в прайс-листе?

Часть 2. Практическая: Разработка прайс-листа

Задание 2.1. «Создание структуры прайса»

Разработайте структуру прайс-листа автосервиса с учетом следующих категорий:

Основные категории услуг:

1. Диагностика
2. Техническое обслуживание
3. Ремонт двигателя
4. Ремонт трансмиссии
5. Ремонт ходовой части
6. Ремонт тормозной системы
7. Ремонт электрооборудования

8. Шиномонтаж
9. Кузовные работы
10. Дополнительные услуги

Задание 2.2. «Заполнение прайс-листа»

Заполните таблицу прайс-листа на основе рыночных данных:

ПРАЙС-ЛИСТ НА УСЛУГИ АВТОСЕРВИСА

Стоимость нормо-часа: 1 800 руб.

Категория	Услуга	Стоимость (руб.)	Ед. изм.	Примечание
1. Диагностика				
	Компьютерная диагностика	1 500	шт.	
	Диагностика подвески	800	шт.	
	Диагностика тормозной системы	700	шт.	
	Диагностика двигателя	1 200	шт.	
	Полная комплексная диагностика	3 500	шт.	
2. Техническое обслуживание				
	Замена масла двигателя	600	шт.	+ стоимость масла и фильтра
	Замена воздушного фильтра	300	шт.	+ стоимость фильтра
	Замена салонного фильтра	400	шт.	+ стоимость фильтра
	Замена топливного фильтра	800	шт.	+ стоимость фильтра
	Замена свечей зажигания	900	компл.	+ стоимость свечей
3. Ремонт тормозной системы				

Категория	Услуга	Стоимость (руб.)	Ед. изм.	Примечание
	Замена передних тормозных колодок	1 500	компл.	+ стоимость колодок
	Замена задних тормозных колодок	1 800	компл.	+ стоимость колодок
	Замена тормозных дисков	2 500	пара	+ стоимость дисков
	Замена тормозной жидкости	1 200	шт.	+ стоимость жидкости
	Прокачка тормозной системы	800	шт.	
4. Ремонт ходовой части				
	Замена амортизаторов	1 800	шт.	+ стоимость амортизатора
	Замена шаровых опор	1 200	шт.	+ стоимость опоры
	Замена стоек стабилизатора	600	шт.	+ стоимость стойки
	Замена рулевых наконечников	900	шт.	+ стоимость наконечника
	Регулировка развала-схождения	1 500	компл.	
5. Шиномонтаж				
	Снятие/установка колеса	200	шт.	
	Балансировка колеса	300	шт.	
	Монтаж/демонтаж шины	400	шт.	
	Комплексный шиномонтаж	1 200	компл.	4 колеса

Категория	Услуга	Стоимость (руб.)	Ед. изм.	Примечание
	Сезонное хранение шин	2 000	сезон	4 колеса

Часть 3. Аналитическая: Расчет и обоснование цен

Задание 3.1. «Расчет стоимости нормо-часа»

Рассчитайте экономически обоснованную стоимость нормо-часа для автосервиса:

Исходные данные:

- Средняя зарплата мастера: 80 000 руб./мес.
- Количество рабочих дней в месяце: 22 дня
- Продолжительность рабочего дня: 8 часов
- Налоги на ФОТ: 30%
- Аренда помещения: 60 000 руб./мес.
- Коммунальные услуги: 15 000 руб./мес.
- Амортизация оборудования: 25 000 руб./мес.
- Прочие расходы: 20 000 руб./мес.
- Планируемая рентабельность: 25%

Расчет:

1. Фонд оплаты труда с налогами: $80\,000 \times 1,3 = 104\,000$ руб./мес.
2. Всего постоянных расходов: $104\,000 + 60\,000 + 15\,000 + 25\,000 + 20\,000 = 224\,000$ руб./мес.
3. Количество рабочих часов в месяце: $22 \times 8 = 176$ часов
4. Себестоимость нормо-часа: $224\,000 \div 176 = 1\,273$ руб./час
5. Стоимость нормо-часа с рентабельностью: $1\,273 \times 1,25 = 1\,591$ руб./час

Задание 3.2. «Сравнительный анализ»

Проведите сравнительный анализ цен с конкурентами:

Услуга	Наша цена	Конкурент А	Конкурент Б	Наше преимущество
Замена масла	600 руб.	800 руб.	500 руб.	Оптимальное соотношение
Замена передних колодок	1 500 руб.	1 700 руб.	1 400 руб.	Конкурентная цена
Компьютерная диагностика	1 500 руб.	2 000 руб.	1 200 руб.	Высокое качество за среднюю цену

Задание 3.3. «Разработка пакетных предложений»

Создайте 3 пакетных предложения для клиентов:

Пакет 1: «Сезонное ТО»

- Замена масла и фильтра
- Диагностика подвески и тормозов
- Компьютерная диагностика
- **Стоимость пакета: 3 200 руб. (экономия 15%)**

Пакет 2: «Подготовка к зиме»

- Замена антифриза
- Диагностика аккумулятора

- Проверка системы отопления
- Замена щеток стеклоочистителя
- **Стоимость пакета: 4 500 руб. (экономия 20%)**

Пакет 3: «Комплексный шиномонтаж +»


- Шиномонтаж 4 колес
- Балансировка
- Сезонное хранение
- Химическая мойка дисков
- **Стоимость пакета: 3 800 руб. (экономия 25%)**

Методические указания по дисциплине МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств составлены в соответствии с рабочей программой.

Составитель:


Данилова Татьяна Валерьевна, преподаватель

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к утверждению на заседании цикловой комиссии Монтажа и ремонта промышленного оборудования

Протокол № 5 от «6» 11 2025 г.
Председатель ЦК  Т.В. Данилова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель декана по учебно-производственной работе

 П.М. Макогон
« 6 » 11 2025г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель декана
по учебной работе

 И.А.Чинская